Rio gallegos, viernes 19 de 2024

A: ENACOM Ente Nacional de Comunicaciones
S_______________/____________________D

Por la presente, quien suscribe: Julio Alberto Lascano DNI 20434035 (propietario) domiciliado en calle Norma Beatriz Vera N.º 55 en la ciudad de Río Gallegos quiero denunciar a la empresa proveedora del servicio de internet SSServicios S.A.S con domicilio en Pte. Raul Alfonsin N° 433, (9400) Río Gallegos, Santa Cruz.

En mi carácter de usuario del servicio "FO HOGAR RG 25Mbps" (cliente Nro. :6557) hasta diciembre de 2023, quiere dejar constancia que en ningún momento brindé mi consentimiento expreso para que NUEVAMENTE me cambien del segmento de velocidad 25Mbps (suficiente para los requerimientos en mi domicilio), al segmento 50Mbps (mas caro). Quiero dejar en claro que esta manera desleal con la que obran hacia los clientes ya se repitió en el pasado.

La reciente modificación unilateral de mi plan de Internet por parte de SSServicios de 25 Mbps a 50 Mbps, sin previo aviso ni consentimiento nunca fué comunicada por ningún medio, me enteré cuando recibo la factura de enero de 2024. La gravedad de este asunto es que esto afecta a TODOS los usuarios que estábamos en el segmento mencionado anteriormente. Usufructué el servicio para un ancho de banda de 25Mbps durante todos estos años sin problemas.

Con anterioridad, la empresa SSServicios intentó pasarme a un segmento de 35Mbps sin mi consentimiento, y lo que le da mayor gravedad es que cuando me doy cuenta del hecho, y hago el test de velocidad a mi router, constato que en realidad me estaban dando solo 25Mbps. Cuando hago los reclamos correspondientes por las atribuciones que se estaban tomando, aludieron “mejoras”, voy al portal de ellos y constato que el segmento de 25Mbps seguía vigente, hago el reclamo y retrotrajeron la situación nuevamente al segmento de 25Mbps que era el que yo quería con las “disculpas” del caso.

Ahora, nuevamente y sin avisarle a nadie, han pasado a TODOS los cliente que estábamos en el segmento de 25Mbps a uno de 50Mbps (eliminaron directamente el segmento de 25Mbps)

Me contacté con la empresa y me asignaron el numero de reclamo de gestión N.º 423629

Me dicen que la diferencia en la factura es mínima. Pero no estoy conforme con esa explicación, y mas en el contexto inflacionario en el que estamos donde esa diferencia “mínima” en el transcurso del año puede ser sustancial para nosotros los consumidores.

Quiero expresar mi descontento, esperando la reversión del cambio no autorizado.

Trabaje en el área de informática y se de lo que estoy hablando.

Para que se tome dimensión de los requerimientos en ancho de banda de internet para clientes residenciales, las plataformas como Netflix recomiendan, como mínimo, una velocidad de 3 Mb/s o superior para Alta definición (HD) 720p. Si queremos Alta definición completa (FHD 1080p) , la plataforma aconseja un ancho de banda de 5 Mb/s o superior y

15 Mb/s o superior si es en Ultra alta definición (UHD) 4K. Con lo que holgadamente cubría con los 25Mbps originalmente contratados.

Dejo esta tabla comparativa sobre los requerimientos en velocidades en Mbps (Megabits por segundo es una medida de velocidad, relacionada a la transferencia de datos en las telecomunicaciones):

El ancho de banda necesario para el uso de Internet en una residencia domiciliaria normal puede variar según las necesidades y actividades en línea de los residentes. Aquí hay algunas pautas generales:

Navegación básica y correos electrónicos:

Para actividades como navegar por sitios web y enviar correos electrónicos, un plan con velocidades de descarga de 5 a 25 megabits por segundo (Mbps) debería ser suficiente.

Transmisión de video en alta definición (HD):

Si se planeas ver videos en alta definición en plataformas como Netflix, YouTube, etc., se recomienda un ancho de banda de al menos 5 a 10 Mbps por dispositivo. Si hay múltiples dispositivos que pueden estar transmitiendo simultáneamente, necesitarás un mayor ancho de banda.

Juegos en línea:

Los juegos en línea suelen requerir un ancho de banda más bajo en comparación con la transmisión de video. Una conexión de 5 a 20 Mbps debería ser suficiente para juegos en línea sin problemas.
Teletrabajo y videoconferencias:

Para videollamadas y teletrabajo, se recomienda un ancho de banda de al menos 1.5 a 5 Mbps para una buena calidad de transmisión. Si varias personas en la casa están participando en videoconferencias simultáneamente, necesitarás más ancho de banda.
Descargas y carga de archivos grandes:

Si realizas descargas o cargas frecuentes de archivos grandes, necesitarás una velocidad de carga más rápida. Los planes de Internet con velocidades de carga de 5 a 25 Mbps pueden ser adecuados.

Quiero expresar mi descontento, esperando la reversión del cambio no autorizado.

Atte:

____

Julio Alberto Lascano
DNI:20434035